

Politique de traitement des réclamations

1. Objet

HOPE Asset Management attache une importance particulière à la qualité des services fournis et à la protection des intérêts de ses clients.

À ce titre, la Société a mis en place un **dispositif de traitement des réclamations** conforme aux exigences réglementaires applicables et aux dispositions du **Règlement Général de l'Autorité des marchés financiers (AMF)**.

La présente politique est établie conformément notamment :

- au Règlement Général de l'Autorité des marchés financiers,
- à l'instruction AMF n° 2012-07 relative au traitement des réclamations,

Elle a pour objet d'informer ses clients et prospects des modalités de dépôt, de traitement et de suivi des réclamations.

2. Définition de la réclamation

Constitue une réclamation toute **déclaration exprimant un mécontentement** d'un client ou prospect à l'égard de HOPE Asset Management, portant sur un service d'investissement ou un instrument financier.

3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute réclamation peut être adressée à HOPE Asset Management par l'un des canaux suivants :

- **Par courrier postal**
HOPE Asset Management
À l'attention du Responsable du traitement des réclamations : Yannick GAUDEL
34 route de Saint Romain – 69450 SAINT CYR AU MONT D'OR
- **Par courrier électronique**
contact@hope-am.fr
- **Par téléphone : 04 82 53 24 84**

Afin de permettre un traitement efficace de la demande, le client est invité à préciser ses coordonnées complètes ainsi que l'objet de sa réclamation.

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

4. Délais de traitement

HOPE Asset Management s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours après envoi de la réclamation, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement.

A compter de la date d'envoi de la réclamation, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

5. Organisation et suivi

Les réclamations font l'objet d'un **traitement centralisé** et d'un **suivi jusqu'à leur clôture**, sous la supervision des fonctions de contrôle compétentes, conformément aux procédures internes de HOPE Asset Management.

6. Recours à la médiation

En cas de réponse jugée insatisfaisante ou d'absence de réponse dans les délais impartis, le client peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation indépendant.

Médiation de l'Autorité des marchés financiers

Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche – Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Les modalités de saisine et la charte de la médiation sont disponibles sur le site de l'Autorité des marchés financiers.

Médiation de l'Assurance (le cas échéant)

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Pour les services fournis dans un autre État membre de l'Espace économique européen, en Suisse ou au Royaume-Uni, le client peut saisir le médiateur compétent référencé au sein du réseau FIN-NET de la Commission européenne.

7. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du traitement des réclamations, HOPE Asset Management est amenée à collecter et traiter des **données à caractère personnel** relatives aux clients et prospects.

Ces données sont traitées exclusivement aux fins de gestion, de suivi et de réponse aux réclamations, sur la base des obligations réglementaires applicables et de l'intérêt légitime de la Société.

Les données sont conservées pendant une durée maximale de **cinq (5) ans** à compter de la clôture de la réclamation.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, les personnes concernées disposent notamment de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à HOPE Asset Management à l'adresse suivante :

[Adresse e-mail ou postale dédiée].

8. Caractère gratuit, confidentiel et conditions de recours

Le traitement des réclamations ainsi que les procédures de médiation sont **gratuits, confidentiels, contradictoires et non contraignants**.

Chacune des parties peut y mettre fin à tout moment et conserve le droit de saisir les juridictions compétentes.

Toutefois, **avant de saisir le médiateur**, le client doit avoir effectué une **première démarche auprès de la personne en charge du traitement des réclamations** au sein de HOPE Asset Management.

9. Information complémentaire

La **procédure interne complète de traitement des réclamations** est tenue à la disposition des clients **sur simple demande** auprès de HOPE Asset Management.